



GROENEWOUT

## Uitbesteding beste optie voor realisatie van Loavies' groeiambities

Interview met Jorn van Klooster, mede-eigenaar Loavies door Marcel te Lindert

# LOAVIES.COM

**De snelle omzetgroei stelde e-tailer Loavies in het voorjaar van 2017 voor een**

**belangrijke vraag: moet de logistiek worden uitbesteed of is zelf doen de beste optie? Adviesbureau Groenewout heeft de online fashion store geholpen bij het vinden van het antwoord. Binnen anderhalve maand volgde de conclusie: uitbesteding verdient voorsnog de voorkeur. Oprichter Jorn van Klooster: "Een goede fulfilmentpartner maakt het gemakkelijker om over de grens te groeien."**

Loavies is een online fashion store met kleding die onder het eigen label wordt ontworpen en geproduceerd. De werkwijze is volledig gebaseerd op de principes van 'fast fashion'. Binnen een maand na ontwerp is een nieuwe 'style' al online verkrijgbaar. Is de verkoop boven verwachting? Dan kan de voorraad binnen tien dagen worden aangevuld. "Wij opereren volledig 'on the trend'. Dat betekent bijvoorbeeld dat we niet werken met collecties die volgens vaste tijdschema's wisselen. Artikelen blijven verkrijgbaar zolang ze populair zijn. Op die manier bieden we altijd 1.200 tot 1.500 verschillende styles aan in onze webshop", vertelt mede-eigenaar Jorn van Klooster, vijf jaar geleden de oprichter van Loavies.

De formule slaat aan bij de doelgroep, die bestaat uit meiden tussen de 18 en 28 jaar. In 2017 koerst Loavies af op een omzetgroei van 105 procent. Ook in 2018 rekt Van Klooster opnieuw op verdubbeling van de omzet. Die groei moet dan vooral uit het buitenland komen. "Op dit moment halen we ongeveer 25 procent van onze omzet uit het buitenland. Voor een groot deel betreft dat andere Europese landen, maar we verzenden ook naar klanten in de Verenigde Staten en Australië", licht Van Klooster toe.

### Goedkoper is niet altijd beter

Het succes stelt Loavies voor logistieke uitdagingen. "Aanvankelijk hebben we de logistiek zelf opgepakt, maar na een jaar was het aantal orders al zo groot dat we dat niet meer konden bijhouden. Wij zijn toen op zoek gegaan naar een fulfilmentpartner en hebben die gevonden in Active Ants", stelt Van Klooster. De samenwerking met Active Ants beviel goed, maar duurde desondanks maar kort. Loavies liet zich verleiden door een financieel erg aantrekkelijk bod van een concurrent, maar ontdekte al snel dat goedkoper niet altijd beter is. Integendeel. "Voor een online fashion store als Loavies is retourenverwerking een tijdrovend en kostbaar, maar uiterst cruciaal proces. Deze fulfilmentpartner slaagde er onvoldoende in om teruggestuurde artikelen weer geschikt te maken voor verkoop. Ook lukte het niet altijd om orders op tijd te verzenden."

De ervaringen met uitbesteding stellen Loavies voor een belangrijke vraag. Hoe kan de snelle groei het beste worden gefaciliteerd? Door de logistiek opnieuw uit te besteden of door daarvoor zelf een logistieke organisatie op te zetten?

P.O. BOX 3290

4800 DG BREDA

THE NETHERLANDS

NIJVERHEIDSSINGEL 313

4811 ZW BREDA

T +31 (0)76 - 533 04 40

MAIL@GROENEWOUT.COM

WWW.GROENEWOUT.COM

GROENEWOUT B.V. TRADE REG.

NR. CH. OF C. 20009626.

ESTABLISHED 1966. ALL ORDERS

ARE ACCEPTED AND CARRIED-

OUT ACCORDING TO THE

GROENEWOUT GENERAL TERMS

AND CONDITIONS 2012.

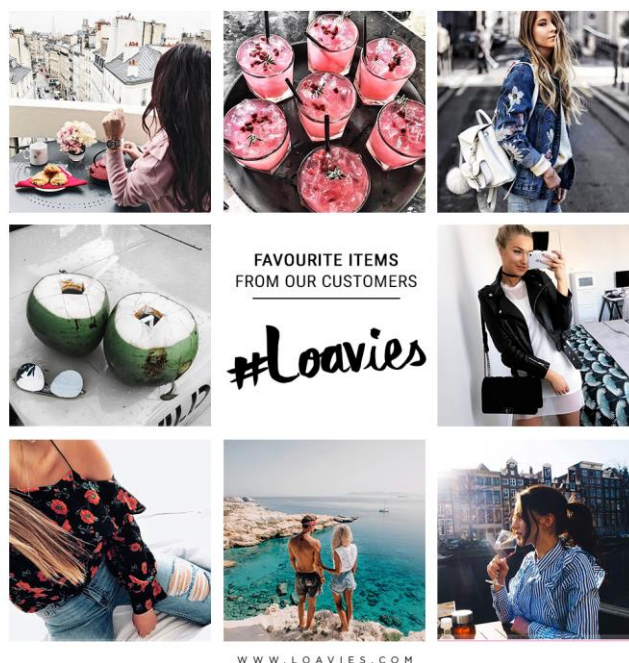


Page: 2/4  
 Our ref.: 9024D535/IS/december 2017

Voor het antwoord heeft Loavies de hulp van adviesbureau Groenewout ingeschakeld. "Toen we in 2015 de finale haalden van de verkiezing van Logistieke Webshop van het Jaar en de publieksprijs wonnen, zijn we in contact gekomen met jurylid Paul Haagh, senior consultant van Groenewout. Wij hebben sindsdien regelmatig met elkaar gebeld om even te sparren. Op het moment dat we externe logistieke deskundigheid nodig hadden, was Groenewout een logische keuze. Wij beschikken niet zoals een Bol.com over een grote logistieke staf, terwijl Groenewout jarenlang ervaring heeft met dit soort vraagstukken."

**Inschatting van de kosten**

Het antwoord is gevonden met hulp van twee klankbordsessies. In de eerste hebben Loavies en Groenewout samen de logistieke processen in kaart gebracht. Daarnaast heeft Loavies de benodigde data over de operatie verstrekt: Hoeveel orders komen per dag binnen? Hoe groot is het retourneren percentage? Hoe groot is het assortiment? Hoeveel ligt op voorraad? En gezien de groei misschien wel de belangrijkste vraag: wat zijn de verwachtingen voor de toekomst? Groenewout heeft op basis van die data een inschatting van de logistieke operationele kosten gemaakt. Ook is een schets gemaakt van de benodigde ruimte voor het opslaan, verzamelen en verpakken van artikelen. Op basis daarvan heeft Groenewout berekend wat Loavies moet investeren om de logistiek weer in huis te kunnen halen. Ondertussen heeft Loavies zelf gesprekken gevoerd met verschillende fulfilmentspecialisten.



Page: 3/4  
Our ref.: 9024D535/IS/december 2017

In de tweede klankbordsessie zijn de uitkomsten besproken. Dat leidde al snel tot de conclusie dat het vooralsnog interessanter is om de logistiek te blijven uitbesteden. Zelf de logistiek verzorgen zou - mede gezien de grote investeringen - leiden tot te hoge kosten per order. Uitbesteding biedt daarnaast voordelen op het gebied van schaalbaarheid. "De volumes zijn nog niet groot genoeg om het opzetten van een eigen logistieke operatie te rechtvaardigen. Dat heeft voor een deel ook te maken met de verzendkosten. Een fulfilmentspecialist die voor meerdere webshops werkt, kan betere verzendtarieven bedingen dan wij zouden kunnen. Dat geldt met name voor zendingen naar het buitenland, aangezien onze aantallen op dat vlak nog niet zo groot zijn. Een goede partner maakt het gemakkelijker om over de grens te groeien."

#### **No-nonsense mentaliteit**

Uiteindelijk heeft Loavies besloten om de logistiek opnieuw neer te leggen bij Active Ants, de partij die vier jaar geleden ook al werd ingeschakeld. "Een vooruitstrevende partner die voortdurend op zoek is naar innovatieve technologieën om de processen te verbeteren en meer in te spelen op de wensen van klanten. Wat ons daarnaast aanspreekt is de no-nonsense mentaliteit van Active Ants. Ze doen wat ze beloven. Uit eigen ervaring weten we inmiddels dat dat erg belangrijk is in logistiek."

Van Klooster sluit niet uit dat de vraag over wel of niet uitbesteden op termijn weer ter tafel komt. "Zelf doen heeft als voordeel dat we meer in de hand hebben welke toegevoegde waarde we kunnen bieden.

Nu zijn we daarvoor afhankelijk van de mogelijkheden van de fulfilmentpartner. Maar op dit moment geniet uitbesteding de voorkeur. Dat verschaft ons de ruimte om alle aandacht te focussen op marketing en het waarmaken van onze groeiambities. Een volledig nieuwe logistieke organisatie had ons op dit moment te veel afgeleid van onze doelstellingen."

#### **Snel schakelen**

Van Klooster kijkt met veel voldoening terug op het project, met name gezien de korte doorlooptijd. Het hele traject inclusief de twee klankbordsessies heeft niet langer dan anderhalve maand geduurd. "Belangrijk, want wij wilden gezien de ervaringen met onze vorige fulfilmentpartner graag snel schakelen. In augustus hebben we de hele voorraad met dank aan alle medewerkers in één weekend verhuisd. Op maandag kon Active Ants de operatie weer opstarten zonder dat onze klanten iets hebben gemerkt", vertelt de mede-eigenaar.

Van Klooster prijst de rol van Groenewout. "De samenwerking verliep uitstekend. Groenewout heeft ons accuraat werk geleverd. Mede gezien de haast was het erg fijn dat we over en weer zeer snel konden schakelen. Als wij een vraag hadden, kregen we snel antwoord. Als we aanvullende data leverden, wisten we die vrijwel meteen te verwerken. Als we het traject opnieuw hadden moeten doen, had ik zeker weer voor Groenewout gekozen."



GROENEWOUT

Page: 4/4

Our ref.: 9024D535/IS/december 2017

### **Tekst Marcel te Lindert**

Marcel te Lindert is een journalist met meer dan 13 jaar ervaring in de logistieke branche. Hij was hoofdredacteur bij de vakbladen Transport+Opslag en Logistiek. Tegenwoordig werkt hij als freelancer voor vakbladen als Supply Chain Magazine en Warehouse Totaal.

### **Meer informatie**

Indien u meer informatie wenst over dit project, neem contact op met Arthur Zondervan, [zondervan@groenewout.com](mailto:zondervan@groenewout.com) of via tel. +31 76 533 04 40. Voor meer informatie over Loavies: [www.loavies.com](http://www.loavies.com)